

# ITIL<sup>®</sup> Fundamentos

## Parte 1

**Módulo 1:**  
Mejores prácticas de la industria

- Conocer la historia de ITIL<sup>®</sup>
- ¿Qué es ITIL<sup>®</sup>?
- Esquema de calificación ITIL

**Módulo 2:**  
Gestión de servicios como práctica

- Mejores prácticas en el dominio público
- ITIL como una buena práctica
- Concepto de servicio
- Concepto de gestión de servicios TI
- Procesos y funciones
- El modelo RACI
- Funciones y responsabilidades

**Módulo 3:**  
Ciclo de vida del servicio

- Conceptos básicos de la estrategia de servicio
- Conceptos básicos de diseño de servicios
- Conceptos Básicos de la transición del Servicio
- Conceptos básicos de la operación del servicio
- Conceptos básicos de mejora continua del servicio

**Módulo 4:**  
Estrategia de servicio

- Conceptos básicos de la estrategia de servicio
- Principios y Modelos de la Estrategia de servicio
- Procesos de estrategia de servicio

**Módulo 5:**  
Diseño de servicio

- Concepto básico de diseño de servicio
- Principios y Modelos de Diseño de Servicios
- Procesos de diseño del servicio

**Módulo 6:**  
Transición del servicio

- Principios y conceptos
- Procesos de transición del servicio

## Nuestros instructores certificados:



### Omar Obregón

MBA. Project Manager y Consultor Senior de Procesos de TI, con más de 10 años de experiencia laboral y con conocimientos generales de todas las ramas de Sistemas. Con especial conocimiento en Implementaciones de Procesos ITIL, ISO 20000, ISO 27001 Calidad, Mesa de ayuda, Soporte Técnico de equipos informáticos y atención a usuarios finales.

Capaz de interpretar ideas y aportar soluciones, con el objetivo primordial de alcanzar la superación personal, mediante la interrelación laboral que dé lugar a que la empresa alcance sus objetivos, priorizando las



### Hugo R. Bello

Profesional formado en la carrera de ingeniería de sistemas, master en administración de negocios – universidad de ciencias aplicadas, master en administración de empresas – universidad politécnica de cataluña - España, candidato a master en gestión universitaria y docencia universitaria, diplomado en Gestión de Proyectos, bajo el enfoque del PMI (Project Management Institute), experiencia en la gestión de servicios de TI aplicando buenas prácticas de procesos - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), experiencia en la gestión y desarrollo de nuevos sistemas informáticos aplicando buenas prácticas de CMMI (Capability Maturity Model Integration) experiencia en gobierno de procesos y dominios de control bajo las buenas prácticas de COBIT (Control Objectives for Information and Release Technology), Auditor y docente de normas referidas a ISO 20000, ISO 27001 e ISO 9000.

# ITIL® Fundamentos

## Parte 2

### Módulo 7: Operación del servicio

- Principios y conceptos
- Procesos de Operación del Servicio:
  - Gestión de eventos
  - Administración de incidentes
  - Solicitud de cumplimiento
  - Gestión de problemas
  - Gestión de Acceso
- Funciones de operaciones de servicio
  - El servicio de atención al cliente
  - Gestión técnica
  - Gestión de aplicaciones
  - Gestión de operaciones de TI

### Módulo 8: Mejora continua del servicio

- Conceptos básicos de CSI
- Principios y Modelos de CSI
  - El enfoque de mejora continua del servicio
  - El ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)
  - Medición de la mejora continua del servicio
  - Registro de CSI
- CSI - El proceso de mejora de siete pasos

### Módulo 9: Tecnología y Arquitectura

- Competencia y habilidades para la gestión del servicio
- Marco de Competencias y Habilidades



#### Omar Obregón

MBA. Project Manager y Consultor Senior de Procesos de TI, con más de 10 años de experiencia laboral y con conocimientos generales de todas las ramas de Sistemas. Con especial conocimiento en Implementaciones de Procesos ITIL, ISO 20000, ISO 27001 Calidad, Mesa de ayuda, Soporte Técnico de equipos informáticos y atención a usuarios finales.

Capaz de interpretar ideas y aportar soluciones, con el objetivo primordial de alcanzar la superación personal, mediante la interrelación laboral que dé lugar a que la empresa alcance sus objetivos, priorizando las



#### Hugo R. Bello

Profesional formado en la carrera de ingeniería de sistemas, master en administración de negocios - universidad de ciencias aplicadas, master en administración de empresas - universidad politécnica de cataluña - España, candidato a master en gestión universitaria y docencia universitaria, diplomado en Gestión de Proyectos, bajo el enfoque del PMI (Project Management Institute), experiencia en la gestión de servicios de TI aplicando buenas prácticas de procesos - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), experiencia en la gestión y desarrollo de nuevos sistemas informáticos aplicando buenas prácticas de CMMI (Capability Maturity Model Integration) experiencia en gobierno de procesos y dominios de control bajo las buenas prácticas de COBIT (Control Objectives for Information and Release Technology), Auditor y docente de normas referidas a ISO 20000, ISO 27001 e ISO 9000.

## Beneficios:



Instructores calificados



Manual oficial en digital



26 PDU's



Taller de preparación para el examen de certificación



Certificado de participación con validez internacional



Facilidades de financiamiento

Informes e inscripciones:  
info@newhorizons.edu.pe  
Av. Santa Cruz 870, Miraflores  
Tel. 619.2900  
Whatsapp: 999.771.547

Síguenos como:  
@NewHorizonsPeru

